REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAIXABANK,S.A.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto Artículo 2. Definiciones Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones Artículo 5. Deber de colaboración Artículo 6. Información a los clientes

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. Configuración Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad Artículo 9. Nombramiento y cese Artículo 10. Competencia

CAPITULO III. RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 11. Configuración y competencias

CAPITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 12. Alcance del procedimiento Artículo 13. Plazo para resolver la reclamación Artículo 14. Presentación de las reclamaciones Artículo 15. Forma y contenido de las reclamaciones Artículo 16. Subsanación Artículo 17. Inadmisión a trámite Artículo 18. Tramitación Artículo 19. Allanamiento y desistimiento Artículo 20. Finalización y notificación Artículo 21. Reserva. Custodia de los expedientes

CAPITULO V. OTROS ASPECTOS

Artículo 22. Informe anual Artículo 23. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de Caixabank,S.A., en adelante CaixaBank, y de las entidades del Grupo CaixaBank; el procedimiento de tramitación de las reclamaciones de los clientes; y las relaciones entre el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente al que, en su caso, se adhiera CaixaBank.

El presente Reglamento se ha elaborado cumpliendo con lo establecido por la Orden ECO/734/2004 de 11 marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 2. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que del contexto en que se incluyan resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

a) **Clientes o usuarios**: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por CaixaBank y por las entidades del Grupo CaixaBank, incluidos los partícipes, promotores y beneficiarios de planes de pensiones, los tomadores, asegurados, beneficiarios y los terceros perjudicados en caso de contratos de seguro, así como los causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

b) **Quejas o reclamaciones**: Las presentadas por los usuarios en relación a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.
Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan, a juicio del cliente, el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

c) **CaixaBank**: CaixaBank y las entidades integradas en su Grupo adheridas al presente Reglamento.

d) **Servicio**: El Servicio de Atención al Cliente

e) **Defensor**: El Defensor del Cliente.

f) **Servicios de Reclamaciones de los supervisores**. Hace referencia a los servicios de reclamaciones adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y fondos de Pensiones que, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia atienden las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros.

Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento.

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. y sometido a la verificación del Banco de España.

2. Podrán adherirse a este Reglamento las entidades del Grupo CaixaBank que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías:

a) Entidades de crédito; b) Empresas de servicios de inversión; c) Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva; d) Entidades aseguradoras; e) Entidades gestoras de fondos de pensiones; f) Sociedades de correduría de seguros, y g) Sociedades de tasación.

3. La adhesión deberá efectuarse mediante acuerdo del Consejo de Administración de las respectivas entidades. Dicho acuerdo deberá contener la expresa y concreta aceptación del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente designados por el Consejo de Administración de CaixaBank.

4. Las eventuales variaciones de los titulares del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente (ceses y nuevas designaciones) serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de CaixaBank., con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento, y serán asumidas por las entidades adheridas. Dichas variaciones serán comunicadas a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, al Banco de España y al resto de las autoridades supervisoras que corresponda por razón de la actividad desarrollada por CaixaBank y las entidades adheridas.

5. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de CaixaBank y serán asumidas por las entidades adheridas. Dichas modificaciones se someterán a la verificación del Banco de España.

6. La falta de asunción de los acuerdos previstos en los apartados precedentes implicará la desvinculación de la entidad afectada respecto del régimen establecido en el presente Reglamento, quedando facultada para establecer el Servicio de Atención al Cliente que considere de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

7. Se acompañará, como anexo del presente Reglamento, relación actualizada de las entidades adheridas.

Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones

El plazo para la presentación de las reclamaciones será de dos años, o el que establezca la normativa vigente en cada momento, contados desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos en que se basen las mismas.

Artículo 5. Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de CaixaBank deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente y/o al Defensor del Cliente, cuantas informaciones y documentos éstos soliciten, en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 6. Información a los clientes

CaixaBank pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) La obligación por parte de CaixaBank de atender y resolver en el plazo de dos meses desde su presentación, las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente en cualquier oficina de CaixaBank abierta al público o en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, así como de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

d) El presente Reglamento.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. Configuración

1 El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de CaixaBank, separado de los servicios comerciales y operativos, cuya función es resolver de manera autónoma y evitando cualquier conflicto de interés, las reclamaciones de su competencia, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

2 El titular del Servicio deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

3 CaixaBank adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4 CaixaBank dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

5 El titular del Servicio de Atención al Cliente participará en los procesos de aprobación, de seguimiento y de control de los nuevos productos, en el marco de la política de Grupo de gobierno de producto, aportando su experiencia sobre las reclamaciones y su conocimiento sobre el criterio de los supervisores.

6 Las resoluciones del Servicio serán vinculantes para CaixaBank, pero no para el reclamante.

Artículo 8.-Incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser titulares del Servicio:

a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.

b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico o contra la Hacienda Pública o la Seguridad social

d) Quienes hayan sido sancionados por la comisión de infracciones administrativas derivadas de la normativa aplicable al ejercicio de la actividad propia de las entidades de crédito, de la actividad de seguros, de la normativa aplicable al mercado de valores, la prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y la de protección de los consumidores, así como por cualquier otro tipo de infracción administrativa grave o muy grave

e) Quiénes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de CaixaBank.

Artículo 9. Nombramiento y cese

1 El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de CaixaBank por plazo indefinido, y podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, fundado en las siguientes causas:

a) Pérdida de los requisitos establecidos para su elegibilidad;

b) Suspensión o extinción de la relación laboral con CaixaBank;

c) Ser investigado en el ámbito penal sobre algún hecho relacionado con infracciones o delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico o contra la Hacienda Pública o la Seguridad social;

d) Desempeño de su función notoriamente negligente o en cualquier otra causa grave.

2 La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados por CaixaBank a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la Dirección General de Seguros y Fondos

de Pensiones y al resto de autoridades supervisoras que correspondan.
3 En caso de que el cargo resultara vacante por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal y/o estatutaria vigente.

Artículo 10. Competencia

1 Los clientes podrán formular sus reclamaciones de forma indistinta, ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente.

2 El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente serán competentes para atender y resolver las reclamaciones que respectivamente les formulen los clientes, con las siguientes excepciones:

a) Siempre serán de la competencia del Defensor del Cliente las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones del sistema individual, o sus derechohabientes, contra las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes, cuyo conocimiento – cualquiera que fuese su importe- está legalmente reservado al Defensor del Partícipe, con independencia de la instancia ante la que se hayan presentado.

b) Siempre serán de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las reclamaciones no comprendidas en el apartado a) anterior cuya cuantía sea igual o superior a 120.000 euros , con independencia de la instancia ante la que se hayan presentado.

CAPITULO III. RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 11. Configuración y principios de actuación

1 El Defensor será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de CaixaBank, con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2 El Defensor se regirá por lo establecido en su propio reglamento, que deberá recoger, al menos, los siguientes extremos:

a) La independencia del Defensor con respecto de CaixaBank y su total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

b) El ámbito de competencias del Defensor que deberá adecuarse a la distribución de competencias establecida en el presente Reglamento.

c) El carácter vinculante para CaixaBank de las decisiones del Defensor favorables al reclamante. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

CAPITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 12. Alcance del procedimiento

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable a la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente .

Artículo 13. Plazo para resolver la reclamación

El Servicio deberá dictar un pronunciamiento en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación ante cualquiera de las instancias o canales habilitados para este fin. En caso de que el pronunciamiento del Servicio sea contrario, en todo o en parte, a las pretensiones del reclamante, o si no se dicta ningún pronunciamiento dentro del plazo expresado, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del/ los supervisor/es que corresponda/n.

El cliente no podrá formular su reclamación ante el/los Servicio/s de Reclamacion/es del/ los supervisor/es que corresponda/n sin haber formulado previamente dicha reclamación ante el Servicio y transcurrido el citado plazo de dos meses para resolver.

Artículo 14. Presentación de las reclamaciones

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Caixabank exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

2. Las reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina de CaixaBank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

3. Recibida la reclamación por la entidad, será remitida al Servicio. El cómputo del plazo para resolver la reclamación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación ante cualquiera de las instancias o canales habilitados para este fin. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

4. La reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

5. Recibida la reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 15. Forma y contenido de las reclamaciones

1 La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

2 El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo

represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

3 El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.

Artículo 16. Subsanación

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo establecido nunca podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

Artículo 17. Inadmisión a trámite

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.

b) Cuando se pretenda tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito establecido en el artículo 2 de este Reglamento y, en particular:

   Las referentes a las relaciones exclusivamente de origen laboral entre CaixaBank y sus empleados. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de CaixaBank. Las dirigidas de forma intencionada y manifiesta a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de CaixaBank frente al cliente.

d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas,

presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 4 de este Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

2. Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 18. Tramitación

El Servicio podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 19. Allanamiento y desistimiento

1 Si a la vista de la reclamación, La entidad decide estimar la pretensión del reclamante, deberá comunicar al Servicio su decisión y, cuando proceda, justificar documentalmente la rectificación.
2 Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 20. Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar mediante resolución emitida en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina de CaixaBank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

2. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al reclamante de acudir al Servicio de Reclamaciones de los supervisores que corresponda en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento

4. La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada

a las exigencias previstas legalmente, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Artículo 21. Reserva. Custodia de los expedientes

1 Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirijan el Servicio de Atención al Cliente.

2 La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

CAPITULO V. OTROS ASPECTOS

Artículo 22. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de CaixaBank y de las entidades adheridas a este Reglamento un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,

c) Criterios generales contenidos en las decisiones.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de CaixaBank y de cada una de las entidades adheridas a este Reglamento.

Artículo 23. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores

Los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones a cualquiera de las entidades sometidas a este Reglamento, serán atendidos por el Servicio de Atención al Cliente o por la persona designada por su titular, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.

ANEXO AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAIXABANK, S.A.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3, las siguientes entidades del Grupo Caixabank se han adherido al presente Reglamento:

CAIXABANK, S.A.
NUEVO MICRO BANK, S.A.U
CAIXABANK CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.
CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL, E.F.C., S.A.
CAIXABANK PAYMENTS, E.F.C. E.P., S.A.
CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, EDE, S.L.
CAIXABANK ASSET MANGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.
VIDACAIXA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
TELEFONICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.